



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

**Gestión administrativa y atención a los usuarios de la Dirección
de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Dávila Perea, Hesselt (ORCID: 0000-0002-1289-3331)

ASESOR:

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

TARAPOTO — PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, a mi familia que siempre están
apoyándome día a día.

Hesselt.

Agradecimiento

Al personal administrativo de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, a nuestros docentes de la Universidad César Vallejo, a mi asesor Keller Sánchez Dávila, por su paciencia.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 :	Nivel de gestión administrativa de la Dirección de Transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.....	28
Tabla 2 :	Nivel de atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.....	29
Tabla 3 :	Análisis de la correlación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.....	30

Índice de figuras

Figura 1 : Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019.....	31
---	----

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 2750 y la muestra fue de 226 usuarios, se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión administrativa de la Dirección Regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto, muestra un nivel malo con 31%, significando que falta mejorar las funciones de la institución. Asimismo, el nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, tiene un nivel malo con un 35% debido a la falta de estructura, procesos y resultados de la institución, concluyendo que existe relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson obtuvo un valor de 0,901 que indica una correlación positiva alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: Gestión, estructura organizativa, servicio de oficina.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between administrative management and customer service at the Transportation and Communications Department, Tarapoto, 2019. The research was basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 2750 and the sample was 226 users, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results determined that the administrative management level of the Transport and Communications Department, Tarapoto, shows a bad level with 31%, meaning that the institution's functions need to be improved. Likewise the level of attention to users of the Transport and Communications Department, Tarapoto, has a bad level with 35% due to the lack of structure, processes and results of the institution, concluding that there is a relationship between administrative management and Attention to users of the Transport and Communications Department, Tarapoto, 2019, because the Pearson's correlation coefficient obtained a value of 0.901, which indicates a high positive correlation and the level of bilateral significance is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: Management, organizational structure, office service.

I. INTRODUCCIÓN

Los bloques económicos internacionales han forjado diferentes disposiciones en el mercado, como cambios en los patrones de compra, actividades de competencia, entre otros que muchas veces puede beneficiar o afectar a aquellas empresas que recién empiezan a surgir dentro del sector económico. (Jiménez, K. 2018, p.11), por lo tanto, todo este auge de competencia y la alta tasa de crecimiento industrial de empresas concentradas en el mismo rubro, hace resurgir la necesidad de que las empresas orienten sus esfuerzos en desarrollar lineamientos y propuestas de valor atractivas a los clientes para que la competencia ya no esté orientada en el precio sino en la entrega de valor significativo acompañado de una buena experiencia de compra y uso de los adquiridos.

En el medio peruano, se destaca la gestión pública descentralizada en diferentes niveles de gobierno que se encargan de administrar los recursos públicos y ejecutar las obras pertinentes y necesarias en su jurisdicción, sin embargo, todo este procedimiento ha venido generando incremento de la burocracia en los procesos administrativos a desarrollarse y se está prestando para interpretaciones de la ley fuera de la legalidad y el ámbito de transparencia que esta supone, aprovechada por los mismos funcionarios encargados de velar por el bienestar social de la población, se resalta además, la poca capacidad para aplicar el proceso administrativo en las actividades relacionadas a la administración de los diferentes procesos necesarios municipales, lo cual genera bajos resultados producto de la incompetencia técnica presente en las entidades públicas que conforman el sistema administrativo nacional. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019, p.2). Todo ello, ha hecho surgir una problemática importante en cuanto a la calidad de atención que brinda al usuario de los servicios estatales, cabe precisar que las personas que están frente a un cargo público son servidores de la población, por lo tanto, deben presentar las cualidades necesarias para brindar un buen trato, accesibilidad a la información, etc. En ese contexto, según el Diario El comercio (2018) durante el año 2017, la entidad pertinente de atender los reclamos de la población relacionados a los servicios públicos, recibió un total

de 33.748 quejas; el cual corresponde a las entidades municipales que conforman el sistema administrativo solo provinciales, que corresponde al 22,4%. Luego, se encuentran los servicios de educación, con un porcentaje de reclamos igual al 14,7% y, finalmente las incongruencias frenen a las prestaciones de la ONP alcanzaron un porcentaje de 14,2% (p.3).

De esta manera, tal como lo menciona (Tubay, 2018, p.21). Si bien los servicios públicos son prestaciones que se encuentran bajo la administración del estado y son de acceso gratuito, los ciudadanos tienen el derecho de exigir un servicio de calidad ya que son ellos mismos los que dan vida a estos procesos mediante sus aportes y cumplimientos tributarios exigidos por la ley. Por lo tanto, observado las deficiencias estatales para la prestación de servicios estatales, es clara la necesidad de realizar un estudio detallado para identificar donde se encuentran las falencias más resaltantes relacionadas y prestar la atención y recursos que sean necesarios para dar solución a esta problemática.

La Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, en el desarrollo de sus funciones presenta retrasos en el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las fechas planificadas tales como incumplimiento de entrega de los tramites y esto a su vez influye en tipo de servicio que recibe o toma el usuario de la empresa o entidad, todo ello se puede constatar en el registro de cargos de documentaciones recibidos; estos requerimientos son atendidos con tiempo extendido debido a la poca cantidad de personal destinado a atender estas solicitudes, creando malestar e incomodidad en los usuarios. Además de este problema ocasionado por la deficiencias de personal, conllevan a que se origine insuficiencia para desarrollar el sistema administrativo de gestión articulada dentro de la entidad, el cual exige la presencia de personal capacitado con el perfil técnico y profesional pertinente para llevar adelante estos procesos, sumado a ello, es necesario realizar las adquisiciones tecnológicas necesarias y, tener al frente a una persona capacitada para aplicar el procedimiento administrativo necesario para conducir las actividades al desarrollo de dichos procedimientos; todas las deficiencias mencionadas,

son las causantes de que nos e presten los servicios de acuerdo a como exigen la normativa y se merece la población.

Para la formulación del problema, se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019?, ¿Cuál es el nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019?

En cuanto a la justificación del estudio, Conveniencia, la presente investigación fue conveniente, debido a que permitirá mejorar la gestión que viene desarrollando la institución, con procesos administrativos de forma eficaz, eficiente y transparente, así mismo para que se mejore el servicio que se brinda al ciudadano. Relevancia Social: Sirvió como un soporte práctico y eficiente de un buen gobierno, buscando que la Dirección de Transportes y comunicaciones impulsen las buenas prácticas gubernamentales y generen un impacto positivo en la sociedad, a través de gestiones transparentes y con un servicio de calidad que permita el ciudadano tenga una buena percepción como institución. Valor Teórico, la presente investigación sirvió como base para futuros estudios, a través de las teorías y conceptos plasmados, así mismo se logró ampliar los conocimientos relacionados a las variables de estudio, referente a la dimensión legal, se encuentra fundamentada en normativas legales aplicadas en el Perú, como la ley de procedimientos administrativos, manuales de calidad de atención en el sector público.

Implicancias Prácticas, el presente estudio busca tener un adecuado conocimiento sobre la gestión administrativa que viene desarrollando la Dirección de transportes y comunicación del GORESAM, para mejorar la gestión y poder dar cumplimiento a las actividades consignadas, brindando una atención de calidad con información relevante, así mismo contar con personal preparado en todas áreas de trabajo para facilitar el cumplimiento de los objetivos. Utilidad Metodológica, se hizo uso del método de investigación descriptivo, por el cual se intentó dar respuesta al problema y lograr los

objetivos planteados en el presente estudio, esto se realiza mediante el análisis de los instrumentos de investigación el cual también será utilizado con el fin de determinar el objetivo general.

En cuanto objetivos, el objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Objetivos específicos, Conocer el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Determinar el nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019.

Asimismo, se planteó las hipótesis. Hipótesis general, H_i : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. H_o : No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Hipótesis específicas, H_1 : El nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, es buena., H_2 : El nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, es buena.

II. MARCO TEÓRICO

Se da a conocer los antecedentes internacionales, para Basantes, S. (2018), *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Ecuador*. (Tesis de maestría). Tipología correspondiente a la no experimental, enfoque cualitativo, abordó una población de 2130 clientes y una muestra de 426 clientes, utilizando como técnica a la encuesta a través del cuestionario, concluyó que: los usuarios que fueron encuestados del estado descentralizado municipalidad de Ambato en un porcentaje mayor de nos indican que el servicio que perciben y ha sido experimentados es de un nivel regular. Ellos mismo son los que manifiestan que la atención que reciben no es la indicada, porque no se encontraron en un entorno adecuado y confianza, es por ello que en el gobierno independiente descentralizado municipal Ambato, se debe mejorar la gestión direccionada a la calidad de servicio que deberían brindar, se encontraron quebrantado la atención por parte del personal, debido a que estos mismos no demuestran la capacidad laboral para conseguir cubrir y dar cumplimiento con las expectativas y perspectivas de los usuarios; es este el motivo por el cual los usuarios presentan incomodidad al momento de iniciar el trámite de los documentos; porque el tiempo que lleva su trámite tampoco es el adecuado y mucho menos aceptable, los usuarios buscan ser atendidos en el tiempo oportuno y no en más de tres días, como lo vienen realizando actualmente la municipalidad de Ambato. Es por todo aquello que un apropiado diseño de las actividades de gestión nos permitirá brindar una calidad de servicio al usuario aceptable y de excelencia.

Mendoza, A. (2017), *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta* (Artículo Científico) revista científica dominio de las ciencias, Ecuador, corresponde a una tipología descriptiva, diseñada no experimentalmente, su población y muestra fue el acerbo documentado, la técnica fue el análisis documental mediante la guía de análisis documental, concluyó que: en el caso de la variable 1 de estudio; no es un tema nuevo para la actual sociedad llena de cambios y nuevas competencias, el mismo que es estudiado desde tiempos remotos y por sinnúmero de profesionales en el mundo que coinciden que la

innovación tiene un vínculo grande con el marco económico. Llegar a la innovación ha sido un resultado de muchos años perseguidos por las investigaciones de varios científicos, es mediante aquello que se permiten plantear una base sólida de un prototipo de la administración actual, como remplazo de aquellas prácticas antiguas de las que eran realizadas, para ello no tiene nada que ver si las reformas estén o no establecidas, es aquí donde la innovación cumple aquel papel que hace que este se encuentre en un constate cambio, en ese sentido lo que se conoce hoy como desarrollo social impacta a factores políticos, sociales, económicos y culturales, el cual concluyen que la innovación es un resultado de una sociedad globalizada en temas directos sobre mejora en la innovación y que sea adaptable al cambio, haciendo posible los cambios nuevos para reformas de impacto positivo en dirección al desarrollo económico, es por ello que las medianas y microempresas se les nace un gran reto por cumplir, con el único propósito de encontrarse a la altura de la nueva demanda tecnológica y no quedarse en el pasado. Es por ello que para las organizaciones es vital que puedan tener o contar con una adecuada gestión administrativa que admita cumplir con las expectativas y retos que las empresas deben cumplir con el pasar del tiempo para lograr ir de la mano de los nuevos alcances de negocios como son la innovación.

Mazacón, M; Carrasco, G & Pauta, R. (2017), *Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos* (Artículo Científico) Revista científica dominio de las ciencias, Ecuador, pertenece a una tipología no experimental, diseñada de forma no correlacional, la población fue de 135 usuarios internos y abordó una muestra de 23 de ellos, la técnica fue la encuesta a través del cuestionario, concluyó que: en la actualidad dentro de la federación deportiva de los ríos existe una gestión ineficiente no existe una base formal para su desarrollo, además de la falta de participación para los procesos de administración indicada, no existe ningún tipo de control, el hecho de que su personal también sean practicantes, los cuales no se sienten cómodos, es por la lentitud de los procesos que son ejecutados y además de algunas áreas que no permiten agilizar su desarrollo, el cual genera que se obstaculizan las respuestas de ciertos requerimientos, además no existe un protocolo que se debe seguir el cual debería ser un

alcance que permitan dirigir eficientemente a los colaboradores para que logren desempeñarse correctamente y alcanzar las metas que tiene la organización. Se determinó además que dentro de la empresa, es necesario realizar una reforma para mejorar el sistema administrativo interno y obtener resultados que estén dentro de la proyecciones necesarias para propiciar el crecimiento deseado, implementar prácticas como el control de los procedimientos y actividades en el tiempo que estas se desarrollan, son claves para mejorar esta realidad que no propicia un adecuado desempeño de los factores productivos.

Sierra, M. (2017), *Análisis de la información de gestión Administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015)* (Artículo Científico) Administración & Desarrollo, Colombia, el tipo de investigación fue descriptivo, diseñada no experimentalmente, la población y muestra la conformó el acervo documentado, la técnica usada fue el análisis documental guiados por la guía del análisis documental, concluyó que: por medio de la investigación ejecutada se pudo obtener información valiosa relacionada a los informes de empalme, el cual se pueden verificar a través de Web Sites de las municipalidades de sexta categoría presentes en la localidad de Santander, en primer lugar se consideró como importante el observar que existen deficiencias sobre las planeaciones y el gobierno democrático, debido a que no se consigue el cumplimiento de aquellas estrategias establecidas, de igual manera el que se conoce como el principio de información al servicio público de forma transparente determinados en la Ley 1712 del año 2014. En los tiempo de la década de los setenta, en el país de Colombia de américa del sur, se ha visto involucrado en casos de violencia durante muchos años, no hay duda que fueron tiempos complicados, tiempos de crisis en la economía y lo social, no existe realmente un derecho que se conciben en la humanidad, arremetiendo con la violación y quebrantamiento de los derechos humanos y aquella inseguridad ciudadana por parte del conflicto armada, los funcionarios de dicho estado colombiano no llegaron a realizar una adecuada gestión, lo que no permitió que las personas puedan tener oportunidad de una vida digna. En la actualidad el conseguir un bienestar para los pobladores colombianos es prioridad para el estado, su gestión está enfocada como prioridad a conseguir que los usuarios se sientan satisfechos, el cual es un trabajo que se da día a día, con nuevas reformas e

innovaciones que permitan consolidar una gestión administrativa mediante el acceso óptimo a la información y las rendiciones de partidas financiera que son realizadas periódicamente, el mismo que se encuentra relacionado a los indicadores de gestión que no cumplen los estándares correctos en base a las necesidades de la ciudadanía, porque resulta primordial la participación de la ciudadanía, el mismo que permitirán las adecuadas toma de decisiones en las políticas dirigidas al grupo integrado a favor del cumplimiento de los derechos personales inherentes que poseen las personas, la reforma con la finalidad de lograr conseguir un país tranquilo y en paz y con ello la modernización de las condiciones para la sociedad y sobre todo el mejorar las condiciones de vida en un presente y en un futuro.

Solís, V. & Hidalgo, H. (2018), *Gestión Administrativa y su Incidencia en la Sostenibilidad Financiera de la PYMES Sector Manufacturero de Manabí*. (Artículo científico). Universidad de Matanzas, Cuba, corresponde a una tipología descriptiva, la población y muestra fueron las empresas formales del sector manufacturero de la provincia de Manabí. Concluyó que: es de suma relevancia sostener que los procesos administrativos de gestión y su importancia se destaca en que debido a que no son puestas en práctica por parte de las organizaciones, para los modelos de gestión administrativas son creadas sin una base formal, y por el contrario a través del tiempo son creados empíricamente, los cuales solo crean informalidad dentro de los procesos administrativos, los mismo que pierden credibilidad y lo bueno de todo está en que genera nuevas posibilidades de que en algunas empresas la gestión formal sobresalga, por el mismo hecho de ser empresas sólidas y con mayor credibilidad. El patrimonio representa el 15%, de la totalidad de los recursos, y las demás ratios no presentan un control adecuado, por ello que las variaciones suelen ser muy fluctuantes. Lo más resaltantes es que el 52.11% de tal manera posee una cultura intacta sobre el control y estimación de la radio de endeudamiento a largo plazo. El cual resalta que la empresa no hace control del correcto manejo sobre la gestión administrativa que permitirá la sostenibilidad financiera.

Mendoza, W; Delgado, M; García, T & Barreiro, I. (2018), *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público* (Artículo Científico). Revista Científica Dominios de la ciencia, Ecuador, la investigación a una tipología descriptiva, diseñada no experimentalmente, abordó una población y muestra conformado por acerbo documentado, utilizó la técnica del análisis documental instruidos por la guía del análisis documental, concluyó que: en el caso de las organizaciones que pertenecen al sector público estos tienden a ser analizados con respecto al control interno con ciertas particularidades en su ambiente; que en caso contrario sucede para las empresas del sector privado, en este caso el trabajo realiza se basa en el desempeño de cada uno, que está estrechamente relacionado al cumplimiento de metas, el uso de fondos del estado, el periodo presupuestario y planeamiento y finalmente lo complejo de su funcionamiento. Lo cual requiere el realizar un cálculo entre los valores empíricos como su legitimidad. Esto amerita hacer un cálculo entre los valores empíricos como la legitimidad, la moralidad y la lucidez, que por naturaleza está presente en temas del estado, temas relacionados a brechas de la eficiencia y la eficacia como valores actualizados del gobierno. Esto será un aporte para los gobiernos el cual permitirá que el estado ejecute una adecuada gestión en relación a sus recursos, el cual permitirá tener una adecuada gestión administrativa equipada con las herramientas correctas, por el cual será fortalecido aquellos métodos administrativos relacionados a los periodos de gastos que se generan en el estado, que como resultados se podrá contar con una eficiente comunicación, asimismo de asertiva, las conformidades, cumplimiento y aquellas rendiciones de cuentas que los bienes con los que cuenta el estado ya sean asignados o formados.

Antecedentes nacionales, Pérez, F. (2017), *Gestión administrativa y la motivación docente en la institución educativa pública Santiago Antúnez de Mayolo del distrito de Carabayllo - 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú, Investigación de tipo descriptivo – correlacional, diseño transversal, población 100 docentes, muestra 100 docentes, la técnica empleada fue la encuesta, mediante el cuestionario. Concluyó que: en cuanto a la gestión administrativa presenta datos cuantitativos de correlación a las prestaciones de la estimulación a los docentes, por tanto queda demostrado

con el coeficiente de relación Rho de Spearman positivo de 0.759, esto quiere decir que la gestión administrativa lleva consigo la mejora de actividades organizacionales, ya que cada colaborador es consiente, de la cantidad de recursos que utiliza diariamente para realizar sus funciones eficazmente, tiene el conocimiento necesario de los procesos administrativos, por lo que tiene aún personal motivado capaz de controlar, dirigir, organizar y planificar acciones que conllevaran al desarrollo organizacional, además de tener colaboradores capaces para la toma de decisiones, el cual favorece grandemente para obtener resultados positivos en la organización. Es por ello que en lo posible se busca a través de la gestión administrativa generar motivación por parte de los colaboradores y llegar a cumplir los objetivos como metas.

Giraldo, M. (2017), *Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú, pertenece a una tipología descriptiva, diseñada siguiendo una estructura no experimental, la población fue de 100 habitantes y una muestra de 89 funcionarios estatales, la técnica utilizada fue la encuesta aplicada a través del cuestionario. Concluyó que: en la gestión administrativa según lo manifestado por los colaboradores no hay una diferencia significativa del estado del ámbito de educación, salud y municipalidad en Lima ($\chi^2=1,458$, $\text{Sig}>05$). Debido a que las instituciones en estudio cuentan con una similar gestión administrativa. En su mayoría las instituciones del estado están enfocadas al cumplimiento de parámetros, funciones, políticas que son directamente ejecutadas por el estado y buscan el cumplimiento y desarrollo por parte de los colaboradores en las organizaciones, por el cual se permitirá el desarrollo de procesos administrativos, dentro de los requerimientos establecidos en las normativas dispuestas para el funcionamiento interno y el desempeño de los colaboradores, cuyas funciones se encierran estipuladas en los instrumentos de gestión correspondientes, lo cual merece la intención correspondiente para poder cumplir con los requerimientos que demanda la entidad.

Antecedentes locales, Cervantes, S. (2018), *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Corresponde a una tipología

básica, diseñada no experimentalmente, con una población de 200 directores educativos, tomó una muestra de 50 directores, empleando la técnica llamada encuesta a través del cuestionario, concluyó que: la gestión administrativa tiene relación con las prestaciones en cuanto a la calidad de servicio ofrecidas al cliente de la institución. Por lo tanto se obtuvo un valor para Chi cuadrado calculado de (17,79), es mayor que el valor tabular (13,28), pero además de ello nos indica que la variable 1 está siendo ejecutada de manera regular según los usuarios que fueron encuestados en dicha entidad, es decir están faltando herramientas, procesos que permitan y algunos casos simplifiquen el cumplimiento de una adecuada gestión administrativa, además que dentro del personal encargado no están bien direccionadas las funciones todo ello altera y distorsionan el desarrollo de una sostenible gestión administrativa. Para poder llegar al cumplimiento en calidad de estudio, es indispensable el uso correcto de las funciones en el momento y tiempo preciso, fortaleciendo la calidad de servicio en la organización. Se determinó además que es necesario la extensión de los lineamientos aplicados al desempeño en las áreas de atención al usuario con la finalidad de brindar directrices de cómo mejorar el desempeño y sobre llevar la solución de conflictos, que muchas veces se genera con los usuarios, debido al limitado acceso a la información brindada por el personal encargado.

Montoya, E. (2017), *La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) "Aguamiro" – Yurimaguas – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Investigación de tipo no experimental, diseñada bajo una estructura correlacional, la población y muestra fue de 13 administrativos, hizo de la encuesta mediante la aplicación del cuestionario, concluyó que: visto desde la posición de los colaboradores de la entidad abordada, la gestión administrativa se considera como es deficiente ya que un 45.00% de los encuestados así lo manifestaron, lo que significa que ciertos procesos de diseñar y archivar de los colaboradores, se muestran de una forma inadecuada, lo que repercute negativamente en el logro de objetivos establecidos, puesto, en cuanto al nivel de la calidad de las prestaciones de los servicios en la entidad se determina que es regular con el 45% y malo con el 40%,

precisamente este 40% manifiesta que las peculiaridades técnicas- materiales - científicas y humanas deben tener la atención de salud a los clientes, por lo que la entidades se encuentra sumergido en la búsqueda de mejoras contantes. Es por todo ello el cuidado que se debe tener con respecto a la gestión que se realiza en base a cumplir con las expectativas de servicio, es primordial estar a la altura y cumplir las metas trazadas por la institución.

Pérez, G. (2019), *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo maría. Corresponde a una tipología básica, diseñada experimentalmente, contó con una población de 13,684 habitantes, tomó una muestra probabilística de 230 usuarios de que recurren a tramitar en la municipalidad, utilizando como técnica la encuesta mediante el cuestionario, concluyó que: los datos estadísticos encontrados alcanzan valores que ayudaron a determinar la existencia de relación entre las variables que representan al estudio, evidenciado en la correlación de Spearman ($r_s = -0,044$, Sig. Bilateral $0,502 > 0,005$), esto es debido a que en la municipalidad hay suficientes colaboradores quienes se encuentran capacitados y aptos para ofrecer un servicio de enmarcado en la calidad, satisfaciendo y cumpliendo las expectativas del público, esto se debe a que internamente tienen una buna gestión ya que hay parámetros definidos para el cumplimiento de las metas y los colaboradores se acogen plenamente a su gestión administrativa actual, que como toda gestión viene siendo modificada si es necesario para el bienestar del usuario de acuerdos a las nuevas competencias y necesidades que el mercado lo requiera. Se determinó además que, si se mantienen estos niveles de desempeño y lineamientos internos para brindar un mejor servicio, se logrará alcanzar el respaldo de la población para las actividades que requieran de ayuda comunitaria.

A continuación, se hace de su conocimiento las teorías de la variable gestión administrativa, Según Louffat (2012), hace referencia a que una gestión es parte de un factor unido que permite la integración de las operaciones administrativas, mediante un proceso estructurado y debidamente sustentado, que se orienta a brindar soporte a todo el proceso. (p.15). Asimismo, Arquinego

(2014), Asimismo, lo define como aquel hecho que dirige, regir, el conducir dentro de la empresa es decir que cuenta con la única finalidad de edificar los objetivos y técnicas que se pondrán en práctica (p. 45). Además, Chiavenato (2010), lo define que es el sistema de procesos con medidas y estas a la vez se enfocan en planificar, organizar, direccionar y controlar la utilización de los bienes para el cumplimiento de las metas (p.19). Según López & Rave (2006), mencionan que la gestión administrativa es la relación de las tareas del trabajo de tal manera que se desarrollen de una manera eficiente y eficaz con otros individuos (p.7). Finalmente, Hurtado (2008), señala que los procedimientos administrativos son métodos aplicados en las entidades para alcanzar la meta y así satisfacer cada necesidad productiva y social. Si los administrativos de una entidad desarrollan oportunamente su trabajo, mediante la eficiencia y eficacia de la gestión, preexiste una mayor posibilidad que la entidad alcance sus objetivos; se podría describir que el avance de las tareas de los administrativos se podrá evaluar de acuerdo al grado que se cumplen los procesos (p.47).

Gestión administrativa pública, para Andia (2012), señala que es el agregado de medidas por la cual las instituciones alargan para el logro de sus objetivos, y están determinadas por el poder ejecutivo. Por la profundidad de los asuntos que embargan es muy complicado y este se halla expuesta al interés de la población. La gestión pública es en particularidad, una gerencia de inteligencia, el cual busca prevalecer dificultades y ayuda a tomar acciones de la población y de sus entidades, este procedimiento desea contar con un buen y especializado recurso humano, y así poder anticipar a las dificultades y solucionar situaciones complicadas, además de gestar los lineamientos y actividades necesarias para mejorar la realidad mediante la solución de las necesidades de la población. Por lo tanto, la gestión en el ámbito público es el camino para que estado pueda canalizar los recursos financieros a los diferentes niveles de gobierno y atender las necesidades de las poblaciones aledañas y sobre todo de aquellas vulnerable que necesitan de la presencia estatal para impulsar su crecimiento y desarrollo en base a apoyo social que fortalezcan las prácticas económicas propias del sector, proporcionando herramientas y técnicas que ayuden a obtener mejores resultados y puedan salir adelante. (p. 9).

Objetivos de la gestión administrativa, Ocampos & Valencia (2017), señala que los objetivos de la gestión administrativa: Optimar la productividad, ser sostenible y competitiva, asegurando la viabilidad a largo plazo. Suministrar productos y servicios de calidad y extender las ventas. Ejecutar el compromiso para el bienestar de la población. Estar agenciada de acuerdo con el beneficio de los socios. Establecer las carencias internas de información, referentes a las funciones, tareas y procedimientos directivos de la empresa y a su agrado. Corregir el flujo organizacional de la información y el grado de comunicación. Manejar eficiente los recursos institucionales de información, optimar las inversiones en los mismos y así perfeccionar su beneficio. Capacitar a los miembros de la entidad en el uso de los recursos de información. Apoyar a actualizar o afinar las tareas y sus procedimientos administrativos. Avalar las prácticas orientadas e mejorar las características de las prestaciones que brinda la empresa y afirmar su difusión efectiva. Establecer las carencias de información externa de la empresa y satisfacer (p. 27).

Importancias de la gestión administración, Iquiapaza (2018), Menciona que la gestión administrativa en una empresa, es primordial por el motivo que ayuda como base para el desarrollo y potencial de tareas para dar cumplimiento con las metas propuestas y permite la duración e incremento de la misma, esto hace posible que mediante la aplicación de varios procedimientos o factores de la gestión administrativa como se detalla: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar, la aplicación de estos factores es fundamental en una organización, de tal manera esto llevara a lograr las metas propuestas. Es una actividad de formar una sociedad socioeconómica mejor, con las reglas renovadas y un estado gobierno eficiente, el primordial desafío de una gestión administrativa, la evaluación en las organizaciones se acoge en una función de una administración efectiva; para lograr y que estos objetivos se puedan cumplir, va depender del jefe o encargado de la organización (p. 42)

Características de la gestión administrativa, Según Muñoz (1999), menciona que las diferentes particularidades que la gestión pública tiene que percibir y así lograr las metas trazadas, de tal manera que la organización proponga de forma eficientemente las prestaciones brindadas, que implica: Encaminar al

cliente accediendo un vínculo directo y adecuada que le trasladará a ofertar un servicio de calidad. La dirección por transacciones debería ser realizada por el personal capacitado experto en el manejo del tema de modo que se brinde la orientación necesaria que ayuden a mejorar la toma de decisiones al momento de la compra. La gestión estratégica tiene que estar dirigida a cumplir las metas, tener en cuenta que la administración pueda tomar disposiciones e implemente los recursos que ayuden para corregir dificultades. La concentración se describe a encargar actividades y ocupaciones del director hacia sus colaboradores de amistad, el cual ayuda al director ejecutar otras tareas estructurales y estrategias. La gestión por competencias se basa en enaltecer las diferentes capacidades presentes en el personal, cuya evaluación se centra en conocer el grado de cumplimiento y desarrollo de actividades teniendo en cuenta las características propias del colaborador en relación al puesto que ocupa, ya que este define el perfil del personal solicitado para desempeñarse de acuerdo a las exigencias que este presenta.

Dimensiones de la gestión administrativa, se medirá por medio de las siguientes dimensiones dadas por Louffat (2012). Primera dimensión: Planeación: Es una guía que orienta, permitiendo se determine las principales expectativas funcionarias para poder alcanzar un cumplimiento razonable y beneficioso (p. 2). Segunda dimensión: Organización: Este se delega de diseñar la sistematización interna de una entidad. Diseñar una empresa involucra definir 04 puntos principales. Primero a diseñar el prototipo empresarial, es la estructura de las normas políticas y estas sean compatibles a las medidas que se consideraron en la organización. Segundo a precisar el organigrama, es representar la estructura de la organización y esto se basa en el patrón que anterior se ha apartado. En tercer lugar, es la realización de los manuales institucionales. Son un componente que ayudara a mejorar la información, intelecto y comprensiva del diseño institucional el cual está formado en los organigramas. Y, últimamente, se asigna la actividad de establecer los indicadores y elementos institucionales. (p. 46). Tercera dimensión: Dirección: Representante de vigilar por los vinculo personales dentro de las organizaciones. Dirigir individuos involucra comprender el comportamiento personal y en grupos. (p. 172). Cuarta dimensión: Control: Se

delega de comprobar el nivel de eficacia y eficiencia de los efectos. Se Debe desarrollar no sólo al fin de ciclo, sino de manera permanente, y así poder corregir una debilidad administrativa en el instante pertinente (p. 330).

El vínculo a la atención de los usuarios, indica que la variable atención fue definida por Meza y Rivera (2013) lo define como “una función cognitiva de prototipo jerárquico, por el cual cada escala atencional solicita del trabajo correcto y apropiado del nivel que lo antecede. Estas escalas van aumentando en complejidad, el cual se deduce en solicitar más esfuerzo, recursos y control” (p. 28). Asimismo, Palomino (2007), menciona que la atención es “un medio, mediante el cual señala una gran escala de incentivos sensoriales adecuados y precisos para la ejecución de tareas motrices o cognoscitivas de la persona” (p. 14). Además, Gajardo (2013), Define a la atención; como el procedimiento mediante el cual se enfoca en el sistema perceptible hacia otro tipo de estímulo o diversidad de los mismos” (p. 58).

La atención al ciudadano en el sector público, Blanco (2014), señala que la Atención al Ciudadano como el conjunto de medios que el contexto público el cual se coloca a destreza de la población con el fin de facilitarles la dirección a los servicios del estado y cumplimiento de sus deberes. Realizar las prestaciones de servicios y entrega de productos teniendo en cuenta las exigencias del usuario o consumidor ya que esta requiere de la responsabilidad que desempeñan las actividades de gestión pública y que se reconozca de forma racional. Es una de las disciplinas que más jerarquía están obteniendo en las últimas décadas en el contexto del estado para calcular la satisfacción de las personas de una población en relación a los servicios ofertados, tanto en lo relacionado con el ambiente de los administrativos en general, como en el contexto político (p. 20).

Eficacia en la atención a los ciudadanos, Blanco (2014), señala que las gestiones y los trámites con la Administración sean más cómodas y fáciles esto involucra que se logren excelentes niveles de perfección y eficacia en Atención a la población, estableciendo una prestación por individuos, hacia las carencias de la población. Los administrativos de servicio público son todas los individuos que en el entrenamiento de su tarea laboral satisfacen las impaciencias de los

pobladores, son todo aquello que reciben formación y por lo tanto mejor deben servir a la ciudadanía, indagando su satisfacción y con la seguridad de que se solucionarán sus intereses en el menor plazo (p. 21)

Importancia de la atención al usuario, Díaz (2016), muestra que la importancia de saber dirigir a un cliente es de excelente calidad, es la imagen que se vende, esto recae que no solo será bien vista la nuestra buena imagen ante la persona que quiso obtener información y que fueron resueltas todas sus dudas, también la organización, entidad o el lugar de trabajo; donde estemos, estos los servicios que presta la organización tiene que ser vista de una manera cordial y afectiva, de tal manera que el cliente pueda satisfacer todas sus dudas (p. 29).

Domínguez (2009), Define que la Atención al usuario: “Es el grupo de tareas ejecutadas por aquellas empresas con disposición a la comercialización, enfocadas a identificar las carencias de los usuarios en las compras para satisfacer, alcanzando de este modo cubrir sus perspectivas, y por tanto, crear o aumentar satisfacer a nuestros usuarios (p. 29).

Atención de calidad, Córdova (2007), señala que la atención de Calidad, es aquel que proporciona enorme satisfacción al cliente y consecutivamente de ser supervisado la medición del desempeño y el fracaso ansiado que va proteger el desarrollo de la atención en todas las escalas. En este proceso produce la exigencia de inspección de la calidad, la cual se determina durante todo el proceso en la atención ofrecida al cliente con el único objetivo de salvaguardar y abastecer agrado en los usuarios internos y externos (p. 17).

Objetivos que se persiguen en la atención al cliente, para Alonso (2015), indica que asimismo para satisfacerlo al cliente en atención debemos abrir los conocimientos y tener en cuenta a mayor capacitación en herramientas de atención al usuario; mayor será nuestro desarrollo, los clientes aprecian la forma de cómo son atendidos, del tiempo que disponemos para con ellos. Por eso tener comunicación con el cliente que acude a la organización para estar atentos a solucionar cualquier dificultad que se presenta, y así alcanzar la plena satisfacción, se tiene que tener en cuenta las políticas de calidad y ser profesionalismo en la atención al cliente (p. 30).

Desafíos de los gobiernos de turno, Pereira (2013), indica que: Son numerosos los desafíos que afrontan los estados, en todas las naciones de nuestras economías en desarrollo: Economías en dificultades que tienen un límite de los ingresos fiscales; pobladores más investigadores y con experiencia; tienen una presión para optimar los servicios; y al mismo tiempo ser más transparente. Estos desafíos ya no pueden ser ocultos; estas se encuentran a cargo del gobierno de las naciones (p. 3).

Manual para optimizar la atención a la población en las instituciones de la administración del estado, señala que el Programa Reforma del Estado orientada a la comunidad (2015), hace de su conocimiento que una caritativa atención a la comunidad atribuye a prestaciones de muy buena calidad e interiorizar que las medidas de la organización, a largo plazo de la gestión, eso tendrá un impacto, y el servicio final que se presta a la comunidad. Toda persona, posee derecho a percibir prestaciones de calidad al momento de desarrollar una gestión o adquirir una prestación del gobierno. Esto involucra: Tener una Administración Pública actualizada y transparente. Tener acceso a la información que dirigen las organizaciones. Recoger información precisa, completa y oportuna sobre los servicios prestados por las instituciones públicas. Alcanzar averiguación sobre los programas de atender al usuario, de una forma perceptible, en oficinas centrales de las instituciones. Conocer el estado de su oficio. Alcanzar, del personal de la institución pública, un trato educado y diligente, sin distinción por cognición de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad. Adquirir una atención que tome en cuenta las experiencias socioculturales y idioma de cada poblador. Tener una paciencia al momento de ser atendido. Alcanzar la recomendación precisa sobre todo los trámites y requerimientos que debe cumplir en sus procesos. Poder mostrar los expedientes en los procesos en los que tenga la condición de interesado, y adquirir en cláusulas claras y sencillas las comunicaciones que remita la organización. Requerir el desempeño de los derechos que le reconoce la Constitución. Requerir compromisos por los perjuicios causados en sus recursos o derechos, como resultado del mal trabajo de los servicios públicos. Permitir a las subordinaciones de la Administración Pública sin obstáculos que

frenen u obstaculicen. Gozar de una Administración Pública responsable en general (p. 11).

El usuario en la administración pública, Alford (2002), indica que: el asunto del cliente en los trámites administrativos estatales es muy confusa, por lo tanto, es necesario estudiar cuales son las variables o indicadores que influyen en la satisfacción del usuario y encaminar actividades direccionadas a dar solución a los requerimientos expresados para generar mejor la satisfacción al brindar un servicio más personalizado (p. 230).

También, en el ámbito público se tiene bastante interés por satisfacer las necesidades del usuario pues de ellas dependen las aportaciones que se perciben como ingresos para el presupuesto público a través de cobros llamados impuestos o tributos. Perceptiblemente, en cuanto a la administración pública, generalmente los usuarios son personas pobladoras de una localidad, por lo tanto, las actividades están direccionadas a entender muchas veces los procesos mentales que influyen en la satisfacción que estos puedan presentar en torno a las prestaciones de calidad brindadas. (Kelly, 2005, p. 43).

Dimensiones de la atención de los clientes. Para esta investigación se consideró 3 dimensiones. **Estructura**; es la combinación de la ciencia con la tecnología para el manejo de una dificultad de una persona, además son los elementos tangibles con las que cuenta la institución con el objetivo de brindar una atención cómoda al usuario. Por otra parte, **Procesos**; se basa en el supuesto de que las correlaciones entre los individuos deben seguir las reglas, leyes y valores de la sociedad que administran la interacción de los sujetos en general. Estas reglas están reformadas en parte por las órdenes moralistas de los profesionales y las perspectivas y anhelos de cada individuo. Posteriormente, **Resultados**, considerado como el objetivo final de la atención, en la cual el usuario o cliente tiene un nivel de satisfacción de acuerdo al tipo de servicio y la atención recibida por parte del personal, además va depender de los resultados obtenidos para que el cliente tenga una percepción de la institución.

III. METODOLOGÍA

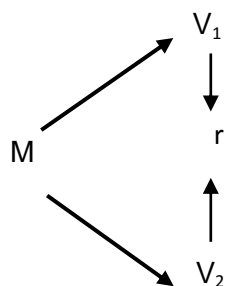
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La investigación es tipo básico, puesto que solo se buscó directamente probables usos o efectos en la práctica (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Diseño de investigación: La presente investigación es de diseño no experimental, es transversal porque se identifica un periodo determinado de tiempo, además es descriptiva correlacional, puesto que se establecerá la relación de las variables de la investigación.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Dónde:

M	=	Muestra
V1	=	Gestión administrativa
V2	=	Atención a los usuarios
r	=	Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Louffat (2012), indica que una gestión es parte de un factor unido que permite la integración de las operaciones

administrativas mediante un proceso estructurado y debidamente sustentado que se orienta a brindar soporte a todo el proceso (p.15).

Definición operacional: Conjunto de formas, mecanismos y acciones que permiten emplearse los recursos humanos, financieros y materiales a fin de alcanzar el propósito u objetivo planteado, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones.

Variable 2: Atención a los usuarios

Definición conceptual: Meza y Rivera (2013), lo define como “una función cognitiva de tipo jerárquico, el cual, cada nivel atencional demanda del funcionamiento correcto y apropiado del nivel que lo antecede. Estos niveles van aumentando en complejidad, es decir, piden más esfuerzo tanto en control y en recursos” (p. 28).

Definición operacional: la atención al usuario es aquel utilizado por una institución para instituir una conexión con sus clientes, con visión a mejorar la calidad de sus servicios, dicha variable será medida con una escala ordinal a través de un cuestionario estructurado de acuerdo a sus dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población fue constituida por 2750 usuarios pertenecientes a la institución que es la Dirección de Transportes y Comunicaciones, Tarapoto, 2020, con respecto al cuaderno de registros de ingreso.

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a los usuarios de la zona urbana del distrito de Tarapoto, Morales y la banda de Shilcayo, así mismo se incluirá al usuario que tenga más de 3 visitas durante el año.

Criterios de exclusión: Se excluyó al personal que labora en la institución, usuario que no radiquen en el distrito de Moyobamba.

Muestra: Para fijar la muestra se empleó la fórmula del muestreo aleatorio simple por proporciones que a continuación se detalla:

$$\frac{N * Z^2 p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Muestra.

N= Total de la población.

Z=1.96 (95%).

p= probabilidad de éxito (0.8).

q= probabilidad de fracaso (0.2).

e= Margen de error (5%).

n =	$\frac{3.8416}{0.0025}$	*	$\frac{0.16}{2749}$	*	$\frac{2750}{0.61466}$
-----	-------------------------	---	---------------------	---	------------------------

n =	$\frac{1690.304}{7.49}$	226
-----	-------------------------	-----

Se trabajó con una muestra de 226 usuarios.

Muestreo: se ejecutó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Unidad de análisis: Fue constituida por un usuario de la Dirección de Transporte y Comunicaciones, Tarapoto, 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica aplicada para determinar la relación entre las variables en estudio fue la encuesta, tal como indica (Hernández et al., 2014), la encuesta es la técnica que admite recolectar datos y contiene preguntas cerradas, siendo las más sencillas de codificar y preparar para el análisis de resultados.

Instrumento

El instrumento para medir la variable de gestión administrativa será un cuestionario adaptado del autor Valverde y Zapata (2018), en su investigación denominado: Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca, que está estructurado en 14 enunciados, dividido en 4 dimensiones: Planeación contiene 4 ítems, organización tendrá 4 ítems, Dirección tendrá 4 ítems y el control 4 ítems. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=Buena, 5= Muy buena.

El instrumento para medir la variable de atención al usuario será un cuestionario adaptado del autor Rosales (2017), en su investigación denominada: Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017, que está estructurado en 12 ítems, la misma que se encuentra dividido en 3 dimensiones: **Estructura** estuvo conformado de 4 ítems; el **proceso** estuvo conformado por 4 ítems y **resultados** con 4 ítems. La escala de medición será la ordinal, teniendo la siguiente escala de valoración: 1 = Muy mala, 2= Mala, 3= Regular, 4=Buena, 5= Muy buena.

Validez

El cuestionario fue validado y aceptado mediante el buen Juicio de expertos especializados, se identificó a profesionales con conocimiento de la temática en investigación, quienes presentaron una valoración y

estimación sobre la pertinencia y conveniencia del instrumento de recojo de información con respecto a los objetivos de la investigación. En la presente investigación existieron 3 profesionales quienes valoraron y validaron los cuestionarios de las encuestas.

Variable	N.	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4.6	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.6	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.7	Existe suficiencia
Atención a los usuarios	1	Metodólogo	4.5	Existe suficiencia
	2	Especialista	4.5	Existe suficiencia
	3	Especialista	4.4	Existe suficiencia

La tabla presenta la información relacionada a la validación de los instrumentos utilizados mediante el juicio de expertos en el tema, quienes abordaron la revisión de los cuestionarios para certificar que estos indicadores pertinentes y coherentes a lo que se está buscando medir. Se muestra, además, los valores emitidos por los expertos que, al promediarlos expresan un valor promedio de 4.55, lo cual significa que existe un 91% de convergencia crítica entre los expertos en concordancia a los instrumentos analizados; de esta manera, se afirma la alta validez de los instrumentos ya que reúnen las exigencias metodológicas necesarias para proceder a su ampliación.

Confiabilidad

Para poder determinar con exactitud la confiabilidad de los instrumentos aplicados, se recurrió a la prueba estadística del alfa de Cronbach, el mismo que establece pautas para la interpretación de los resultados, considerando que para determinar que un instrumento es confiable, debe obtener un valor más aproximado a 1. Para integrar los datos necesarios en esta prueba, se procedió a la recopilación de información a través de una prueba piloto con instrumentos de acuerdo a cada variable, de este modo, se garantizó la confiabilidad de los instrumentos empleados.

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	226	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	226	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,968	16

Análisis de confiabilidad: Atención a los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	226	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	226	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,956	12

3.5. Procedimientos

Para iniciar el estudio, se procedió a determinar la problemática presente en el objeto de estudio, posteriormente se acudió a la consulta bibliográfica proveniente de fuentes primarias y secundarias referente a teorías que se relacionan con las variables del estudio para poder formular un marco teórico consistente y pertinente. Seguidamente se procederá a realizar el despliegue de la encuesta a la muestra para recabar los datos de la misma mediante cuestionarios

diferenciados de acuerdo a las variables, posterior a ello, se realizará el análisis descriptivo de los datos obtenidos, luego se realizará la revisión de estos resultados para compararlos con aquellos obtenidos por los autores considerados en los antecedentes y bases teóricas, finalmente se plasmarán las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de datos se dio por medio los instrumentos dirigidos que se da en la muestra y luego fue validado recurriendo al juicio de expertos en temas relacionados al estudio, así mismo se expresó mediante gráficos y tablas estadísticas, en tanto, para realizar la contrastación de hipótesis, se utilizó la prueba del Rho de Spearman, para este procedimiento se utilizó el SPSS V. 24. El mencionado coeficiente contempla valores en el intervalo de -1 y 1, que dan cuenta de una directa dependencia que significa un (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total, toda esta información, se detalla en la tabla siguiente:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
- 0.01 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Para este apartado, se sustentó principalmente en los lineamientos generales e internacionales que rigen el desarrollo de la investigación, en este sentido, se consideró el respeto personal a todos los participantes directos e indirectos en el estudio quienes realizaron su aporte de manera voluntaria sin ser sometidos a condicionamientos de ningún tipo, respetando sus principios de ética y moral propia de cada uno, además, los resultados obtenidos producto de la investigación, serán proporcionados a la entidad para que si se tiene a bien, se consideren los puntos resaltantes en aras de mejorar la situación aplicando las correcciones a las deficiencias, finalmente, en cuanto a la integridad científica, se asegura que el proceso de investigación se desarrolló exclusivamente para satisfacer necesidades académicas, para lo cual se abordó las diferentes etapas con la mayor responsabilidad posible, garantizando así la veracidad de los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1. Nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Tabla 1.

Nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Niveles	Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	16 - 29	19	8%
Mala	29 - 42	69	31%
Regular	42 - 54	52	23%
Buena	54 - 67	62	27%
Muy buena	67 - 80	24	11%
		226	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la DTC - Tarapoto, 2020.

Interpretación:

Se observa el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, que tiene un nivel malo en un 31% representando a 69 trabajadores, seguido de un nivel bueno en un 27% que representa a 62 trabajadores, así mismo se observa se observa un nivel regular con un 23% que representa a 52 trabajadores, seguido de un nivel muy bueno con un 11% representando a 24 trabajadores y por último el nivel de muy bajo con un 8% representando a 19 trabajadores.

4.2. Nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Tabla 2.

Nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Niveles	Intervalos	f	Porcentaje
Muy mala	12 - 22	19	8%
Mala	22 - 31	78	35%
Regular	31 - 41	44	19%
Buena	41 - 50	58	26%
Muy buena	50 - 60	27	12%
		226	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2020.

Interpretación:

Se observa el nivel de atención a los usuarios en la Dirección de transportes y comunicaciones, que tiene un nivel malo con un 35% representando a 78 trabajadores, seguido de un nivel bueno con un 26% que representa a 58 trabajadores, así mismo se observa un nivel regular con un 19% que representa a 44 personas, seguido del nivel muy bueno con un 12% que representa a 27 trabajadores, y por último el nivel muy malo con un 8% representando a 19 trabajadores.

4.3. Relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

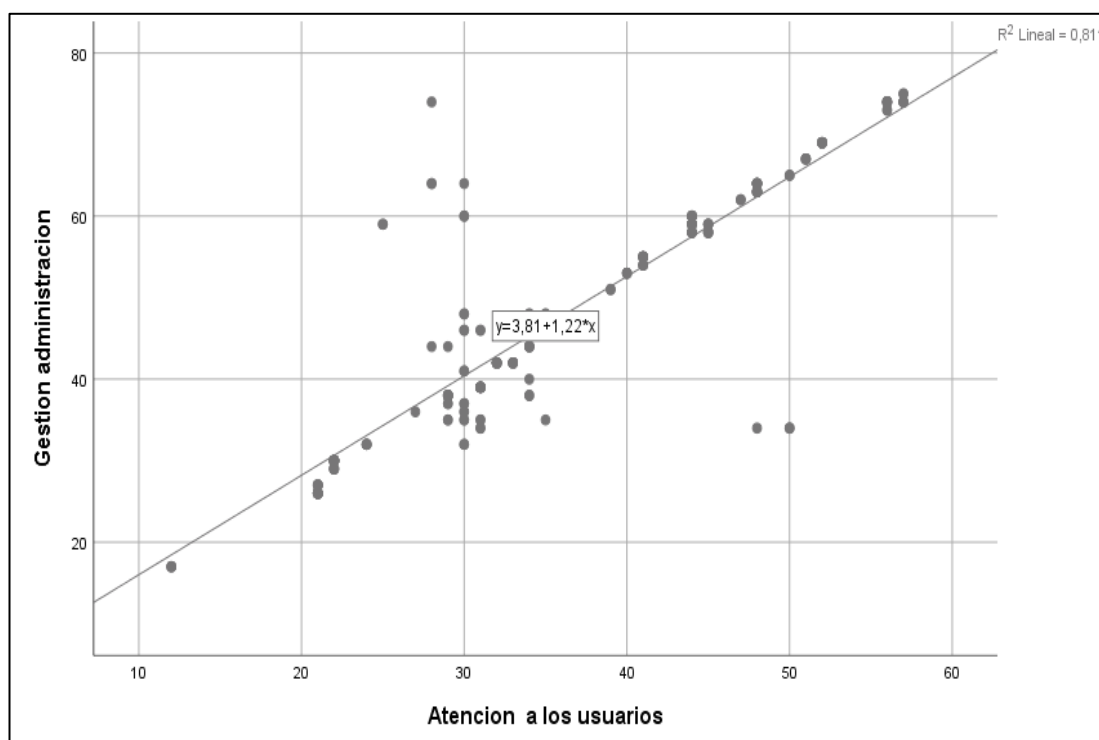
Tabla 3.

Análisis de la correlación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.

Gestión administrativa	Atención a los usuarios		
	Correlación de Pearson	p-valor	N
	,901	.000	226

Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Figura 1. Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019.



Fuente: Base de datos del SPSS. V.25

Interpretación:

En la Tabla 3 se observa la correlación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico del coeficiente de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,901 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión administrativa se relaciona con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, donde se muestra el nivel de la gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, tiene un nivel malo en un 31%, seguido de un nivel bueno en un 27%, un nivel regular con un 23%, un nivel muy bueno con un 11% y por último el nivel de muy bajo con un 8%, con una predominancia del nivel malo, debido a que no se planifica oportunamente y no se gestiona adecuadamente los presupuestos, no se encuentra constituida para ofrecer una atención adecuada al cliente, no brindan una información adecuada al usuario, no motiva a la población con algunos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos) y no interviene oportunamente ante algunas deficiencias.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Mazacón, Carrasco & Pauta (2017). donde menciona que en la actualidad dentro de la federación deportiva de los ríos existe una gestión ineficiente no existe una base formal para su desarrollo, además de la falta de participación para los procesos de administración indicada, no existe ningún tipo de control, el hecho de que su personal también sean practicantes, los cuales no se sienten cómodos, es por la lentitud de los procesos que son ejecutados y además de algunas áreas que no permiten agilizar su desarrollo, el cual genera que se obstaculizan las respuestas de ciertos requerimientos, además no existe un protocolo que se debe seguir el cual debería ser un alcance que permitan dirigir eficientemente a los colaboradores para que logren desempeñarse correctamente y alcanzar las metas que tiene la organización. Se determinó además que dentro de la empresa, es necesario realizar una reforma para mejorar el sistema administrativo interno y obtener resultados que estén dentro de la proyecciones necesarias para propiciar el crecimiento deseado, implementar prácticas como el control de los procedimientos y actividades en el tiempo que estas se desarrollan, son claves para mejorar esta realidad que no propicia un adecuado desempeño de los factores productivos, además Sierra (2017) hace mención que por medio de la investigación ejecutada se pudo obtener información valiosa relacionada a los informes de empalme, el cual se pueden verificar a través de Web Sites de las municipalidades de sexta categoría presentes en la

localidad de Santander, en primer lugar se consideró como importante el observar que existen deficiencias sobre las planeaciones y el gobierno democrático, debido a que no se consigue el cumplimiento de aquellas estrategias establecidas, de igual manera el que se conoce como el principio de información al servicio público de forma transparente determinados en la Ley 1712 del año 2014. En los tiempo de la década de los setenta, en el país de Colombia de américa del sur, se ha visto involucrado en casos de violencia durante muchos años, no hay duda que fueron tiempos complicados, tiempos de crisis en la economía y lo social, no existe realmente un derecho que se conciben en la humanidad, arremetiendo con la violación y quebrantamiento de los derechos humanos y aquella inseguridad ciudadana por parte del conflicto armada, los funcionarios de dicho estado colombiano no llegaron a realizar una adecuada gestión, lo que no permitió que las personas puedan tener oportunidad de una vida digna. En la actualidad el conseguir un bienestar para los pobladores colombianos es prioridad para el estado, su gestión está enfocada como prioridad a conseguir que los usuarios se sientan satisfechos, el cual es un trabajo que se da día a día, con nuevas reformas e innovaciones que permitan consolidar una gestión administrativa mediante el acceso óptimo a la información y las rendiciones de partidas financiera que son realizadas periódicamente, el mismo que se encuentra relacionado a los indicadores de gestión que no cumplen los estándares correctos en base a las necesidades de la ciudadanía, porque resulta primordial la participación de la ciudadanía, el mismo que permitirán las adecuadas toma de decisiones en las políticas dirigidas al grupo integrado a favor del cumplimiento de los derechos personales inherentes que poseen las personas, la reforma con la finalidad de lograr conseguir un país tranquilo y en paz y con ello la modernización de las condiciones para la sociedad y sobre todo el mejorar las condiciones de vida en un presente y en un futuro, así mismo, Solís & Hidalgo (2018) menciona que es de suma relevancia sostener que los procesos administrativos de gestión y su importancia se destaca en que debido a que no son puestas en práctica por parte de las organizaciones, para los modelos de gestión administrativas son creadas sin una base formal, y por el contrario a través del tiempo son creados empíricamente, los cuales solo crean informalidad dentro de los procesos

administrativos, los mismo que pierden credibilidad y lo bueno de todo está en que genera nuevas posibilidades de que en algunas empresas la gestión formal sobresalga, por el mismo hecho de ser empresas sólidas y con mayor credibilidad. El patrimonio representa el 15%, de la totalidad de los recursos, y las demás ratios no presentan un control adecuado, por ello que las variaciones suelen ser muy fluctuantes. Lo más resaltantes es que el 52.11% de tal manera posee una cultura intacta sobre el control y estimación de la radio de endeudamiento a largo plazo. El cual resalta que la empresa no hace control del correcto manejo sobre la gestión administrativa que permitirá la sostenibilidad financiera

El estudio también muestra el nivel de atención a los clientes o usuarios en la Dirección de transportes y comunicaciones, tiene un nivel malo con un 35%, un nivel bueno con un 26%, un nivel regular con un 19%, un nivel muy bueno con un 12% y por último el nivel muy malo con un 8%, con una predominancia del nivel malo, dichos resultados se debe a que el personal no es amable cuando se solicita su atención, no muestran interés por la situación de sus trámites, no orientan sobre la evolución de sus trámites y las alternativas de solución y el usuario no se siente satisfecho con el servicio brindado.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Basantes (2018) donde menciona que los usuarios que fueron encuestados del estado descentralizado municipalidad de Ambato en un porcentaje mayor de nos indican que el servicio que perciben y ha sido experimentados es de un nivel regular. Ellos mismo son los que manifiestan que la atención que reciben no es la indicada, porque no se encontraron en un entorno adecuado y confianza, es por ello que en el gobierno independiente descentralizado municipal Ambato, se debe mejorar la gestión direccionada a la calidad de servicio que deberían brindar, se encontraron quebrantado la atención por parte del personal, debido a que estos mismos no demuestran la capacidad laboral para conseguir cubrir y dar cumplimiento con las expectativas y perspectivas de los usuarios; es este el motivo por el cual los usuarios presentan incomodidad al momento de iniciar el trámite de los documentos; porque el tiempo que lleva su trámite tampoco es el adecuado y mucho menos aceptable, los usuarios buscan ser atendidos en el

tiempo oportuno y no en más de tres días, como lo vienen realizando actualmente la municipalidad de Ambato. Es por todo aquello que un apropiado diseño de las actividades de gestión nos permitirá brindar una calidad de servicio al usuario aceptable y de excelencia, así mismo, Mendoza (2017) manifiesta que en el caso de la variable 01 de estudio; no es un tema nuevo para la actual sociedad llena de cambios y nuevas competencias, el mismo que es estudiado desde tiempos remotos y por sinnúmero de profesionales en el mundo que coinciden que la innovación tiene un vínculo grande con el marco económico. Llegar a la innovación ha sido un resultado de muchos años perseguidos por las investigaciones de varios científicos, es mediante aquello que se permiten plantear una base sólida de un prototipo de la administración actual, como remplazo de aquellas prácticas antiguas de las que eran realizadas, para ello no tiene nada que ver si las reformas estén o no establecidas, es aquí donde la innovación cumple aquel papel que hace que este se encuentre en un constate cambio, en ese sentido lo que se conoce hoy como desarrollo social impacta a factores políticos, sociales, económicos y culturales, el cual concluyen que la innovación es un resultado de una sociedad globalizada en temas directos sobre mejora en la innovación y que sea adaptable al cambio, haciendo posible los cambios nuevos para reformas de impacto positivo en dirección al desarrollo económico, es por ello que las medianas y microempresas se les nace un gran reto por cumplir, con el único propósito de encontrarse a la altura de la nueva demanda tecnológica y no quedarse en el pasado. Es por ello que para las organizaciones es vital que puedan tener o contar con una adecuada gestión administrativa que admita cumplir con las expectativas y retos que las empresas deben cumplir con el pasar del tiempo para lograr ir de la mano de los nuevos alcances de negocios como son la innovación y finalmente, Montoya (2017) menciona que visto desde la posición de los colaboradores de la entidad abordada, la gestión administrativa se considera como es deficiente ya que un 45.00% de los encuestados así lo manifestaron, lo que significa que ciertos procesos de diseñar y archivar de los colaboradores, se muestran de una forma inadecuada, lo que repercute negativamente en el logro de objetivos establecidos, puesto, en cuanto al nivel de la calidad de las prestaciones de los servicios en la

entidad se determina que es regular con el 45% y malo con el 40%, precisamente este 40% manifiesta que las peculiaridades técnicas- materiales - científicas y humanas deben tener la atención de salud a los clientes, por lo que la entidades se encuentra sumergido en la búsqueda de mejoras contantes. Es por todo ello el cuidado que se debe tener con respecto a la gestión que se realiza en base a cumplir con las expectativas de servicio, es primordial estar a la altura y cumplir las metas trazadas por la institución.

Se destaca la existencia de una relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, ya que tiene un coeficiente de Pearson se obtuvo el coeficiente de 0,901 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p - \text{valor} \leq 0.05$), el mismo que permite inferir que el 90.1% de la gestión administrativa se relaciona con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. En base a lo mencionado, una adecuada gestión administrativa con un adecuado de los elementos que lo componen, con una adecuada planificación de las actividades, una eficiente organización documentaria y de personal, un buen liderazgo por parte de los superiores y controles adecuados y oportunos permitirá contar con información oportuna donde se pueda brindar una respuesta adecuada al usuario por sus trámites correspondientes.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Mendoza; Delgado, García & Barreiro (2018). donde menciona que en el caso de las organizaciones que pertenecen al sector público estos tienden a ser analizados con respecto al control interno con ciertas particularidades en su ambiente; que en caso contrario sucede para las empresas del sector privado, en este caso el trabajo realiza se basa en el desempeño de cada uno, que está estrechamente relacionado al cumplimiento de metas, el uso de fondos del estado, el periodo presupuestario y planeamiento y finalmente lo complejo de su funcionamiento. Lo cual requiere el realizar un cálculo entre los valores empíricos como su legitimidad. Esto amerita hacer un cálculo entre los valores empíricos como la legitimidad, la moralidad y la lucidez, que por naturaleza está presente en temas del estado, temas relacionados a brechas de la eficiencia y la eficacia

como valores actualizados del gobierno. Esto será un aporte para los gobiernos el cual permitirá que el estado ejecute una adecuada gestión en relación a sus recursos, el cual permitirá tener una adecuada gestión administrativa equipada con las herramientas correctas, por el cual será fortalecido aquellos métodos administrativos relacionados a los periodos de gastos que se generan en el estado, que como resultados se podrá contar con una eficiente comunicación, asimismo de asertiva, las conformidades, cumplimiento y aquellas rendiciones de cuentas que los bienes con los que cuenta el estado ya sean asignados o formados, así mismo, Pérez (2017) menciona que en cuanto a la gestión administrativa presenta datos cuantitativos de correlación a las prestaciones de la estimulación a los docentes, por tanto queda demostrado con el coeficiente de relación Rho de Spearman positivo de 0,759, esto quiere decir que la gestión administrativa lleva consigo la mejora de actividades organizacionales, ya que cada colaborador es consiente, de la cantidad de recursos que utiliza diariamente para realizar sus funciones eficazmente, tiene el conocimiento necesario de los procesos administrativos, por lo que tiene aún personal motivado capaz de controlar, dirigir, organizar y planificar acciones que conllevaran al desarrollo organizacional, además de tener colaboradores capaces para la toma de decisiones, el cual favorece grandemente para obtener resultados positivos en la organización. Es por ello que en lo posible se busca a través de la gestión administrativa generar motivación por parte de los colaboradores y llegar a cumplir los objetivos como metas y finalmente, Cervantes (2018) menciona que la gestión administrativa tiene relación con las prestaciones en cuanto a la calidad de servicio ofrecida al cliente de la institución. Por lo tanto se obtuvo un valor para Chi cuadrado calculado de (17,79), es mayor que el valor tabular (13,28), pero además de ello nos indica que la variable 1 está siendo ejecutada de manera regular según los usuarios que fueron encuestados en dicha entidad, es decir están faltando herramientas, procesos que permitan y algunos casos simplifiquen el cumplimiento de una adecuada gestión administrativa, además que dentro del personal encargado no están bien direccionadas las funciones todo ello altera, distorsionan el desarrollo de una sostenible desarrollo de gestión administrativa. Para poder llegar al cumplimiento en calidad de estudio, es indispensable el uso correcto de las funciones en el

momento y tiempo preciso, fortaleciendo la calidad de servicio en la organización. Se determinó además que es necesario la extensión de los lineamientos aplicados al desempeño en las áreas de atención al usuario con la finalidad de brindar directrices de cómo mejorar el desempeño y sobre llevar la solución de conflictos que muchas veces se genera con los usuarios debido al limitado acceso a la información brindada por el personal encargado.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, ya que tiene un coeficiente de Pearson se consiguió el coeficiente de 0,901 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$).
2. El nivel de la gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, tiene un nivel malo en un 31%, seguido de un nivel bueno en un 27%, un nivel regular con un 23%, un nivel muy bueno con un 11% y por último el nivel de muy bajo con un 8%, con una predominancia del nivel malo.
3. El nivel de atención a los clientes en la Dirección de transportes y comunicaciones, tiene un nivel malo con un 35%, un nivel bueno con un 26%, un nivel regular con un 19%, un nivel muy bueno con un 12% y por último el nivel muy malo con un 8%, con una predominancia del nivel malo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al área de personal, establecer planes y programas de actualización profesional mediante convenios con instituciones, con el objetivo de contar con personal capacitado tanto en la atención al usuario como personal conocedor de las normativas vigentes en cuanto a los trámites se trata.
2. Al área de administración, establecer actividades de integración que permita al colaborador coordinar de manera articulada con las demás áreas para que las funciones que este desarrolle sean eficientes.
3. Al área de mesa de partes, implementar estrategias de trámite documentario virtual de forma permanente, con el objetivo de hacer más eficientes y rápidos los trámites.

REFERENCIAS

- Alford, J. (2002). *Defining the client in the public sector: a social exchange perspective*. EE.UU: Administration Review.
- Alonso, R. (2015). *La atención al cliente y calidad y su incidencia en el desempeño laboral de la secretaria del instituto ecuatoriano de seguridad social de el oro*. Ecuador: Universidad técnica de Machale.
- Alvarez, A., & Alvarez, M. (2014). *Presupuesto público conjetado 2014*. Perú: Pacífico.
- Andia, W. (2012). *Manual de gestión pública*. Mexico: El saber.
- Arquinego, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad distrital de Bellavista Callao*. Lima: Universidad de Lima.
- Basantes, S. (2018). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Ecuador*. (Tesis de maestría).Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e...Pdf>
- Bernal, F. (2008). *Actualidad empresarial: La ejecución presupuestaria*. Perú: Legis.
- Blanco, M. (2014). *atención al ciudadano*. España: Universidad de Santiago de Compostela.
- Campos, C. (2017). *Contratación Pública y Corrupción. Un análisis particular de los principios rectores de la contratación administrativa*. Colombia: revista de.
- Cervantes, S. (2018) *Gestión administrativa y calidad del servicio al usuario de la Gerencia Territorial Huallaga Central, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39992/Cervantes_ES.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc Graw Hill. Interamericana.

- Chu-Lau, A. (2013). *Ejecución presupuestal de los créditos suplementarios en la administración financiera*. Lima: Ministerio de Educación.
- Cordova, H. (2007). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia*. Lima.
- Decreto Legislativo N° 1341. (2017). *Contratación*. Lima: El Peruano.
- Diario El comercio. (2018). *¿Dónde quejarse si un servicio público es ineficiente?*. Lima.
- Díaz, L. (2016). *Plan de benchmarking para mejorar la atención a los usuarios de la Dirección*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Dominguez, H. (2009). *El servicio invisible: Fundamentos de un servicio al cliente*. Bogotá: ECO.
- Dromi, J. (2016). *Licitación Pública*. Lima: Gaceta Jurídica. .
- Egoavil, J. C. (2018). *Las TICs y las Contrataciones de Bienes y Servicios en la UGEL 03, Lima*. Lima: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Gajardo, J. (2013). *Deficit atencional, un tema urgente para Chile*. Chile: Chilena de Salud Pública.
- Giraldo, M. (2017). *Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15259/Giraldo_QMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gobierno de la provincia de Salta. (2018). *la calidad en los servicios públicos*. Ecuador.
- Gorbaneff, Y., & Cabarcas, G. (2009). *Equilibrio Económico y la Contratación Pública en Colombia*. Barranquilla: Revista de Derecho N° 31.
- Hernandez, S. (2012). *Estructura de las redes de corrupción en los procesos de selección de obras públicas en el sector Transportes y Comunicaciones*

entre los años 2005 y 2010. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: 6° edición.

Hildebrandt, M. (2014). *¿presupuestal o presupuestario?* Lima: Comercio.

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. México: EAS.

Iquiapaza, M. (2018). *Caracterización del control interno en gestión administrativa en la Municipalidad distrital de Cabana*. Juliaca: Universidad Catolica Los Ángeles Chimbote.

Jimenez,K. (2018) Los niveles administrativos y estructuras políticas de las instituciones públicas.

Kelly, J. (2005). *the dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration*. España: Administration Review.

Linares, M. (2013). *Contratación pública*. Lima: Derecho local, internacional y d ela integración.

Loayza, M., Contreras, L., & Caballero, P. (2014). *Glosario de términos administración pública*. Perú: Apurimac.

Lopez, A., & Rave, S. (2006). *Las organizaciones y la evolución administrativa*. EE.UU: Scientia el technica.

Louffat, E. (2012). *Administración. Fundamentos de procesos administrativos*. Buenos Aires: Cengage Learning.

Marrero, C. (2017). *Contrataciones pública. Definición, principios aplicables, tipos de contratos, partes, requisitos y mesa de contratación*. España: TAGS: Contratos Públicos.

Mazacón, M; Carrasco, G & Pauta, R. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en las funciones de las áreas operativas de la federación deportiva de los Ríos* (Artículo Científico) Revista científica dominio de las

ciencias, Ecuador, recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6326782.pdf>

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta* (Artículo Científico) revista científica dominio de las ciencias, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Mendoza, W; Delgado, M; García, T & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público (Artículo Científico). Revista Científica Dominios de la ciencia, Ecuador. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>

Meza, L., & Rivera, K. (2013). *Psicología de la percepción*. Madrid: Alianza.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *El Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima: Dirección General de Presupuesto Público.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2017). *Presupuesto*. Lima.

Montoya, E. (2017) La gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) “Aguamiro” – Yurimaguas – 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12765/montoya_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Santo Domingo: Ediciones Diaz de Santos.

Muñoz, M. (2011). *Contratacion publica*. Lima.

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la res asistencial Essalud- Tumbes, 2016*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.

OCDE. (11 de octubre de 2017). *La Contratación Pública en el Perú*. Obtenido de La Contratación Pública en el Perú: <https://www.oecd.org/gov/la-contratacion-publica-en-el-peru-9789264281356-es.htm>

- Organismo Mundial de Comercio. (2017). *Contratacion Publica*. mexico.
- Órgano Supervisor de las Contrataciones del Estado . (2012). *Elaboración de EETT Y TDR para compras eficientes*. Lima.
- OSCE. (2009). *contrataciones con el estado*. Lima.
- OSCE. (2014). *Ley N° 30225: Ley de contrataciones del Estado*. Lima.
- OSCE. (2018). *Sistema peruano de contratacion estatal*. Lima.
- Palomino, L. (2007). *Atención y memoria*. Barcelona: Fontanella.
- Pereira, J. (2013). *Atención al cliente en el sector público*. Francia: Mercadeo.com.
- Pérez, F. (2017). Gestión administrativa y la motivación docente en la institución educativa pública Santiago Antúnez de Mayolo del distrito de Carabayllo-2017 (Tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14937/P%c3%a9rez_YFDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, G. (2019) Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo maría. Recuperado de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Normativa para la gestion de la calidad en el sector publico*. Lima: Pcm.
- Programa Reforma de Estado orientada a la ciudadanía. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Quivera, Y. (2010). *Presupuesto público*. Lima: Peisa.
- Sierra, M. (2017). *Análisis de la información de gestión Administrativa reportada en el departamento de Santander (2012-2015)* (Artículo Científico)

Administración & Desarrollo, Colombia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6403437.pdf>

Solís, V. & Hidalgo, H. (2018). Gestión Administrativa y su Incidencia en la Sostenibilidad Financiera de la PYMES Sector Manufacturero de Manabí. (Artículo científico). Universidad de Matanzas, Cuba. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10049/Solis_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Soto, C., & Garcia, A. (2013). *Admiistración financiera del sector público SIAF y presupuesto público*. Lima.

Tubay, M. (2018). *calidad de los servicios a los usuarios de las instituciones publicas*. Lima.

Zevallos, M. (2014). *Administración pública y control* . Lima: Gaceta juridica.

ANEXOS

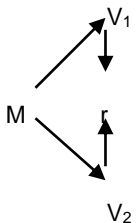
Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Louffat (2012), señala que la gestión como elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. (p.15).	La gestión administrativa será evaluada mediante sus dimensiones: Planeación, organización, dirección y control a través de un instrumento de recolección de datos.	Planeación	Toma de decisión gerencial	Ordinal
				Elaboración de planes	
				Uso de herramientas de administración	
				Adaptación de planes	
			Organización	Diseño organizacional	
				Comunicación y TIC	
				Adaptabilidad al cambio	
			Dirección	Equipos de trabajo	
				Motivación	
				Liderazgo	
				Logro de objetivos	
			Control	Medidas de control	
				Diseño de estándares	
				Evaluación de	

				desempeño	
Atención a los usuarios	Meza y Rivera (2013) como “una función cognoscitiva de tipo jerárquico, por lo tanto cada nivel atencional requiere del funcionamiento correcto del nivel que lo anteceder. Estos niveles van aumentando en complejidad, es decir, requieren más esfuerzo, control y recursos” (p. 28).	La atención al usuario será evaluada mediante sus dimensiones a través de un instrumento de recolección de datos.	Estructura	Amabilidad, trato, confort, interés, comodidad	Ordinal
			Proceso	Información, orientación, accesibilidad, oportunidad, continuidad	
			Resultados	Impacto (Seguridad, respeto, cuidado, confianza, imagen)	

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones de Tarapoto, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019? PE2: ¿Cuál es el nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Determinar el nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019. Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, es buena. H2: El nivel de atención a los usuarios de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2019, es buena.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p> 	<p>Población La población está conformada por el total de trabajadores de la institución en estudio, que en su total son 2750 usuarios.</p> <p>Muestra La muestra en la presente investigación será de 129 usuarios.</p>	Variables	Dimensiones
		Gestión administrativa	Planeación
			Organización
			Dirección
			Control
		Atención al usuario	Estructura
			. Procesos
			Resultado

Dónde: M = Usuarios V1= Gestión administrativa V2= Atención r = Relación entre variables			
--	--	--	--

Instrumento de recolección de datos
Cuestionario: Gestión administrativa

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de gestión administrativa de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversion	
Nunca	Muy mala	1
Casi nunca	Mala	2
A veces	Regular	3
Casi siempre	Buena	4
Siempre	Muy buena	5

Nº	Gestión administrativa	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Planeación						
1	La misión y visión de la institucion refleja los					

	objetivos que persigue la Dirección de Transportes y Comunicaciones.					
2	Considera que la Dirección de transportes y comunicaciones planifica su actividad de gestión.					
3	Considera que los trabajadores de la Dirección de transportes y comunicaciones practican valores en su trabajo.					
4	Considera que las actividades se planifican oportunamente y gestion adecuadamente los presupuestos.					
Organización						
4	Considera que la Dirección de transportes y comunicaciones se encuentra organizada para brindar una atención adecuada al usuario.					
5	Considera que el TUPA, está bien elaborado para realizar los trámites administrativos.					
6	Los trabajadores de la Dirección de transportes y comunicaciones le brindan una información adecuada al usuario.					
7	Considera que los trabajadores conocen sus funciones adecuadamente.					
8	Percibe que hay conflictos entre los trabajadores de la Dirección de transportes y comunicaciones.					
Dirección						
9	Considera que el alcalde es el que lidera la Dirección de transportes y comunicaciones.					
10	La Dirección de transportes y comunicaciones realiza actividades de culturales con la población (charlas, talleres, deporte, etc.).					
11	La Dirección de transportes y comunicaciones motiva la población con ciertos beneficios (descuentos por pago oportuno de impuestos).					

12	Considera que los trabajadores de la Dirección de transportes y comunicaciones. trabajan en equipo.					
Control						
13	La Dirección de transportes y comunicaciones hace rendición de cuentas a la población organizada.					
14	Percibe que el alcalde hace un buen control a sus trabajadores					
15	El area de control interno interviene oportunamente ante algunas deficiencias.					
16	Se informa oportunamente los mecanismos de control que realizan las areas para evitar la malversacion de slo recursos publicos.					

Fuente: Valverde y Zapata (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca

Cuestionario: Atención al usuario

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de atención al usuario de la Dirección de transportes y comunicaciones, Tarapoto, 2020.

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de medición	Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	Muy mala	1
De desacuerdo	Mala	2
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	Regular	3
De acuerdo	Buena	4
Totalmente de acuerdo.	Muy buena	5

N°	Criterios de evaluación	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
Estructura (Características humanas)						
1	El personal se identifica al momento de su atención					

2	El personal lo escucha cuando usted necesita hablar					
3	El personal se muestra amable cuando usted solicita su atención.					
4	El personal muestran interes por la situacion de sus tramites.					
Proceso (Características técnicas)						
5	El personal le orientó sobre la evolución de sus tramites y las alternativas de solución.					
6	El personal le proporcionó mayor información sobre sus tramites.					
7	El personal le orientó sobre los trámites a seguir para luego de haber presentado su tramite.					
8	El personal es accesible cuando usted le solicita apoyo.					
Resultados (Características interpersonales)						
9	Se seguro frente a los resultados que le ofrecen las áreas correspondientes sobre sus tramites.					
10	El personal es empático y le brindan un trato amable					
11	Se siente comodo en los ambientes de la institución.					
12	Se siente satisfecho con el servicio brindado.					

Fuente: Rosales (2017). Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima - Perú 2017

Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de Investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 03 de junio de 2020.


 Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
 ECONOMISTA
 Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 03 de junio de 2020.



 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
 Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
 Especialidad : Maestra en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión administrativa
 Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión administrativa , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 03 de junio de 2020.


CORLAD Lic. Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra
 REGUC 013121

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Docente de Investigación
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención a usuarios
Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención a usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención a usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Atención a usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención a usuarios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 02 de junio de 2020.


Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 0134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Alcides Muñoz Ocas
Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín/ Universidad Científica del Perú
Especialidad : Maestro en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención a usuarios
Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención a usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención a usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Atención a usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención a usuarios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Tarapoto, 02 de junio de 2020.


CONSEJO DE LA U. N. S. M. Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REG. N.º 11541



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth
Institución donde labora : Instituto Ciro Alegria/Independiente
Especialidad : Maestra en Gestión Pública
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Atención a usuarios
Autor del instrumento : Br. Dávila Perea, Hesselt

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Atención a usuarios en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Atención a usuarios .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable Atención a usuarios de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Atención a usuarios .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 03 de junio de 2020.



Índice de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	226	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	226	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,968	16

Análisis de confiabilidad: Atención a los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	226	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	226	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
	,956	12

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Moyobamba, 27 de Julio del 2020

EXP. N° 015-2020003589

CARTA N° 0027 -2020-GRSM/DRTC.

Señor
Ing. HESSELT DAVILA PEREA
Presente.-

ASUNTO : SE AUTORIZA PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**Ref. : INFORME N° 119-2020-GRSM/DRTC-DO
INFORME N° 362 - 2020 - GRSM/DRTC-DO-OGA
INFORME N° 316 - 2020 - GRSM/DRTC-DO-OGA-UPER**

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, expresando el saludo cordial y al mismo tiempo, en referencia a la solicitud presentada por su persona; hago de conocimiento que se, **AUTORIZA PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, pero hasta que se levante el estado de aislamiento en nuestro departamento (cuarentena) y se normalice la atención a los usuarios, siendo este parte del Plan de Estudios.

Sin otro particular, expreso a usted las muestras de consideraciones y estima personal.

Atentamente,

c.c.:
EXP. 015-2020003549
JMCA/LLMA



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
Mag. CPC Juan Manuel Oliveira Arevalo
DIRECTOR REGIONAL

AV. ALMIRANTE DONAU N° 787, MOYOBAMBA

Base de datos

	Planeación				Organización						Dirección					Control					
PREGUNTA N° USUARIO	P1	P2	P3	Sub Tot	P4	P5	P6	P7	P8	Sub Tot	P9	P10	P11	P12	Sub Tot	P13	P14	P15	P16	Sub tot	TOTAL
1	1	1	2	4	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	26
2	4	3	4	11	4	4	2	1	2	13	1	2	2	1	6	1	1	2	1	5	35
3	3	2	3	8	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	11	2	3	2	2	9	42
4	4	5	5	14	5	1	2	1	1	10	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	36
5	5	4	5	14	2	2	1	2	1	8	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	34
6	4	4	4	12	4	4	4	1	1	14	1	1	1	1	4	1	1	1	2	5	35
7	3	2	4	9	3	3	3	1	2	12	3	2	4	1	10	1	3	2	2	8	39
8	2	2	2	6	2	3	2	2	3	12	2	3	2	2	9	3	2	3	3	11	38
9	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	3	4	3	3	13	59
10	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	30
11	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	30
12	4	4	3	11	2	4	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	60
13	1	2	1	4	2	2	1	1	3	9	1	3	1	1	6	3	1	3	3	10	29
14	3	3	4	10	3	3	4	3	1	14	1	1	1	2	5	3	1	1	3	8	37
15	2	2	3	7	3	3	3	1	3	13	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	41
16	5	3	5	13	5	2	2	2	1	12	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	37
17	4	4	5	13	4	1	2	2	1	10	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	35
18	4	5	2	11	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6	2	1	2	2	7	32
19	2	2	4	8	3	3	3	2	2	13	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	39
20	4	3	3	10	3	3	3	4	2	15	4	2	3	4	13	2	4	2	2	10	48
21	4	3	2	9	3	3	3	4	2	15	4	2	2	4	12	2	4	2	2	10	46

Variable: ATENCIÓN AL USUARIO																
PREGUNTA N° USUARIO	Estructura (Características humanas)					Proceso (Características técnicas)					Resultados (Características interpersonales)					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	Sub tot	P5	P6	P7	P8	Sub tot	P9	P10	P11	P12	Sub tot	
1	2	2	2	2	8	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	21
2	4	4	4	4	16	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	29
3	3	3	3	3	12	3	2	3	2	10	3	3	2	2	10	32
4	5	5	4	5	19	1	1	1	1	4	2	2	2	1	7	30
5	5	4	2	2	13	2	2	1	2	7	5	2	2	2	11	31
6	4	4	4	4	16	4	2	1	2	9	1	1	2	2	6	31
7	4	3	3	3	13	3	2	3	2	10	4	1	1	2	8	31
8	2	2	3	2	9	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	29
9	4	4	4	1	13	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	25
10	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	22
11	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	22
12	3	2	4	4	13	4	4	2	1	11	2	1	2	1	6	30
13	1	2	2	1	6	1	3	1	3	8	1	1	3	3	8	22
14	4	3	3	4	14	3	3	3	1	10	2	1	2	1	6	30
15	3	3	3	3	12	2	1	1	3	7	3	2	3	3	11	30
16	5	5	5	1	16	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	29
17	5	4	4	5	18	2	1	1	1	5	2	2	1	2	7	30
18	5	5	5	2	17	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	30
19	4	3	3	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	2	10	31
20	3	3	3	3	12	4	2	4	2	12	1	2	1	2	6	30
21	2	3	3	3	11	4	2	4	2	12	2	4	1	1	8	31



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de originalidad del autor

Yo Br. Dávila Perea, Hesselt, egresado de la Escuela de Posgrado, de programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filia Tarapoto, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: "Gestión administrativa y atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de agosto del 2020

Apellidos y nombre: Br. Dávila Perea, Hesselt,	
DNI: 45081201	
ORCID: 0000-0002-1289-3331	